

世田谷区在宅避難支援事業業務委託（単価契約）
仕様書

1 件名

世田谷区在宅避難支援事業業務委託（単価契約）

2 契約期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

委託者の指定場所

4 目的

各家庭の災害時の備えを支援するとともに、区民の防災意識のさらなる向上を図るため、全世帯に対して、世帯員一人につき3000ポイント（3000円相当）を利用することができる防災カタログギフトを配付し、申込みに応じて防災用品を配送する。

5 対象者

(1) カタログ送付対象

令和6年5月1日時点で世田谷区に住民登録をしている世帯

(2) ポイント付与対象

カタログ送付対象世帯の世帯員

6 数量見込み

(1) カタログ数

約50万

(2) 防災用品数

約92万人分

7 スケジュール（目安）

本業務のスケジュールは以下のとおりとする。

(1) 契約締結（令和6年4月中旬）

(2) 対象世帯データ受け渡し（令和6年6月上旬）

(3) カタログ制作（契約締結日の翌日～令和6年7月末）

(4) 申込みWEBサイト（アンケートフォーム含む）構築（契約締結日の翌日～令和6年7月末）

(5) カタログ配送（令和6年8月～9月末）

(6) コールセンター設置（令和6年6月～令和7年3月末）

(7) 対象者からの申込み受付（カタログ配送業務開始日～令和6年11月末）

(8) アンケート集計データ提供（令和6年12月）

(9) 防災用品調達・配送（令和6年11月～令和7年3月末）

8 履行内容

(1) 事業計画書の作成、提出

受託者は、契約締結後速やかに区担当者と打合せを実施し、本契約の履行に係る人員体制や作業スケジュール等を記載した事業計画書を作成し、委託者へ提出すること。

(2) カタログの制作及び配送業務

ア カタログの制作

(ア) 受託者は、区と協議して以下の要件を満たすカタログを制作する。

- ①カタログはA4判とし、コート紙、50ページ程度とすること。
- ②在宅避難に係る啓発ページ（4ページ程度）を掲載すること。原稿案は区が提供するものとし、冊子内の掲載位置は区が指示する。
- ③用品についての十分な説明及び写真を掲載すること
- ④冊子の形態であること
- ⑤カラーで製本・印刷され、見やすく分かりやすいこと。
- ⑥視覚障害者が、カタログ等送付物一式の概要を把握することができる内容の音声コードを付すこと。
- ⑦外国人等日本語を読むことができない方が、カタログ等送付物一式の概要を把握することができるよう、翻訳ホームページの二次元コードを付すなどにより対応すること。

(イ) カタログに掲載する防災用品の要件は以下のとおりとし、区がカタログ掲載対象の商品として不適当とした商品は、カタログに掲載することができない。

- ①定価ベースで3000円相当以上（税込・送料抜き）であること
- ②主に災害時の在宅避難や出火防止対策等防災に資する商品であること
- ③掲載商品は全体で30点以上とし、申込者が任意に選択できるよう十分な選択肢を用意すること。

(ウ) 受託者は、広告収入によるカタログ掲載商品の質等の事業効果の向上を目的として、カタログ及びWEBによる申込み画面上に広告を掲載することができる。カタログに広告を掲載する場合の受託者の履行内容は以下のとおりとする。

①広告営業

- ・冊子に掲載する広告の営業を行うこと。広告募集にあたっては、情報誌の目的に合致し、かつ別紙1-1「広告掲載可能業種一覧」に記載してある業種の企業・店舗等を対象とし募集すること。また、別紙1-2「世田谷区広告掲載要綱」、及び別紙1-3「世田谷区広告掲載基準」に反しないものを募集すること。
- ・カタログにおける広告掲載可能スペースは、巻末とし、本文頁には広告枠を設けない。
- ・カタログにおける広告掲載可能ページ数は概算で4ページ程度を想定している。また、項目等の設定の詳細は、委託者・受託者の打合せにより調整する。なお、上記は広告スペースの最大枠の基準であり、広告スペースが上記以下又は広告掲載なしでも可とする。

- ・WEB申込み画面における広告はバナー広告とする。
- ・WEB申込み画面における広告掲載にあつては、申込み操作画面と明確に区別し、申込者が申込み操作を誤ることがないように配慮するものとする。
- ・WEB申込み画面における広告掲載可能スペースは、各ページの最下部とし、ページの長さの10分の1程度の量を上限とする。

②広告掲載申込者への掲載可否の通知

受託者が募集し取りまとめた広告掲載申込については、事前（令和6年5月下旬を目途）に委託者に掲載の可否を問い合わせること。委託者は問い合わせのあった広告掲載申込について可否決定を行い、「世田谷区印刷物等広告掲載決定通知書」にて受託者に通知する。

※掲載原稿データは随時確認する。掲載原稿の最終決定は令和6年7月上旬頃を目途とする。

③原稿データの作成と反映

カタログにおける広告については、冊子本文の原稿データに広告データを差し込み、印刷原稿とすること。データ形式は区と協議して決定する。

④問合せ対応

広告掲載申込者からの問い合わせに対応すること。

⑤広告収入の扱い

- ・広告収入は受託者の収入とし、冊子の印刷経費にあてることができるものとする。
- ・本件契約金額と広告収入の合計が印刷経費に満たなかった場合、不足分は受託者が補填する。
- ・広告収入の実績について、委託者に報告を行うこと。

⑥トラブル対応

広告掲載に関する不備や事故、苦情等については、受託者が責任をもって対応すること。

[業務分担一覧表]

項目	内容	委託者	受託者
広告取扱	広告募集		○
	広告の審査	○	○
	広告制作		○
	代金回収		○

イ 配送業務

以下のとおりカタログの配送を行う。

(ア) 対象世帯

令和6年5月1日時点で世田谷区に住民登録がある世帯（約50万世帯）

(イ) 配送方法

①配布先に係る以下の情報を区から提供する。なお、提供するデータの形式は区との協

議により決定する。

- ・世帯主氏名
- ・世帯員氏名
- ・郵便番号、住所（町名、番地、方書）
- ・世帯人数
- ・その他区が必要と認める情報

②宛先への投函までの配送状況が確認できる方法により配送すること。

③申込み方法、世帯ごとの付与ポイント等に係る案内一式を作成すること。また、その他の封入物について適宜委託者と調整すること。

④発送前に、サンプル品を区へ納品し、あらかじめ区の確認を受けること。

⑤区から引き渡すデータを用いて、カラー出力等本番に準じた環境で印字位置等をテストすること。印字テストにより作成したものを災害対策課に納品し、検査を受けること。なお、この数量は納入数量に含まない。

⑥対象者の追加が生じた場合、区から提供する送付先情報に基づき、速やかにカタログの送付を行うこと。

⑦発送準備が完了した封入・封緘物について、災害対策課から渡す抽出データに該当する者及び対象の外字が正しく印字されていない者は郵便物を引き抜く。引き抜いたものは全て災害対策課に速やかに納品する。その他、引き抜き作業が発生する場合は、区と協議のうえ対応する。

⑧外字データは、区から別紙1－4「利用者定義文字（外字）の仕様」のものを、クラウド型ファイル送受信サービスを通じて受託者に提供する。

（3）防災用品の調達及び配送業務

ア 防災用品の調達

受託者は、カタログに掲載し、本事業により申込者に提供する物品について、品質・性能ともに信頼に足るものを調達し、次項イに掲げる配送を滞りなく行えるよう安定した調達体制をとること。

イ 防災用品の配送

受託者は、対象世帯から申込みのあった防災用品を以下のとおり配送すること。配送は滞りなく行えるよう安定した体制をとること。

（ア）同一世帯で複数点申込があった場合は、原則一度にまとめて申込者に配送すること。

（イ）配送物には、本事業によるものであることが分かるよう、受託者が受託した事業であること及び問い合わせ窓口を包装等に明記すること。

（ウ）配送状況が確認できること。

（4）事務局業務（コールセンター業務含む）

事務局業務には次のアからオまでの内容を含むものとし、その内容はそれぞれ定めるところによる。

ア 対象者からの問い合わせ受付・回答

(ア) 受付時間等

- ①原則として9時から17時までとする。
- ②土曜日、日曜日、法律で定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は問い合わせ受付を行わない。
- ③電話による問い合わせの受付時間外においては、自動アナウンス等により案内を行うこと。
- ④①及び②にかかわらず、問い合わせの増加が見込まれる時期にあつては、区からの指示に基づき受付時間または受付日を拡充するものとする。

(イ) 問い合わせ受付方法

電話又は電子メールにより受け付ける。回線数は、対象世帯数から適切な数量を提案すること。

(ウ) 運営場所

- ①コールセンターの運営場所は日本国内とし、受託者が用意すること。
- ②電話による問い合わせ受付業務を行う場所は、原則として1か所とする。ただし、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、別拠点または複数拠点での臨時的又は一時的な運用は認める。
- ③個人宅・個人事務所などでの運用は認めない。

(エ) 建物要件

コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、必要な措置が施されていること。

ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点又は複数拠点での継続的な運用が可能な場合においては、この限りではない。

(オ) コールセンター利用料金及び通信料金

コールセンターへの電話問い合わせに係る申込者側の利用料金は無料とし、メール送受信に伴う通信料は申込者負担とする。

(カ) その他

- ①問い合わせは、委託者が作成したFAQや本区ホームページをもとに原則3営業日以内に回答すること。なお、委託者が提供するFAQ以外の内容でFAQを更新する場合は、事前に委託者と協議を行うこと。また、更新を行うことを区が承諾した場合は、作成した更新データ（FAQ全件データ）を委託者へ提供すること。
- ②受付ごとに、オペレーター氏名、受付時間、問い合わせカテゴリー、問い合わせ内容及び回答内容などについて簡潔にまとめ、電子的に記録すること。
- ③エスカレーション対応が発生した場合は、委託者と調整した結果の対応について、受託事業者から回答すること。
- ④受託者は本業務を統括し、本区の窓口となる統括窓口責任者（マネージャー）及びコールセンター内のオペレーション業務及び応対品質の管理責任者（スーパーバイザー）を設置すること。
- ⑤実際の業務に携わる前に、知識を習得できるようにマニュアルの作成などを行い、研

修を実施すること。なお、作成したマニュアルは委託者へ提出すること。

- ⑥コールセンターの運営状況について、日次報告（コール件数、FAQ データ更新報告、問合せ・対応内容をまとめた対応状況データファイル、その他事項）を原則、翌営業日の午前中に報告すること。また、苦情、事故、障害発生等については随時報告すること。
- ⑦運営時間中に三者間通話等を利用して英語・中国語・韓国語による問い合わせ（電話）に対応すること。

イ 申込み受付

（ア）申込み受付方法

- ①申込者が、付与ポイント（世帯員一人あたり 3000 ポイントの合計）を上限としてカタログ掲載商品の中から希望する商品を選び、一度に申し込む。
- ②申込み方法は、インターネット及びはがきのいずれかを選択できるようにすること。
- ③受託者は、インターネットによる申込みを受け付けるにあたって、申込用 WEB サイトを構築すること。
- ④はがきによる申込みの郵便料は、受託者負担とする。
- ⑤一度目の申込に操作誤りがあった等の理由により、追加申込み又は申込内容の変更の希望の旨の問い合わせがあった場合は、当該問い合わせ元世帯の付与ポイントの範囲内において対応すること。
- ⑥同一の世帯から二重の申込を受け付けることがないよう世帯ごとのポイント利用状況を把握し、管理すること。

（イ）申込用 WEB サイト

- ①パソコンのほか、スマートフォンからも申込を行うことができる仕様とすること。
- ②サーバーダウン等が生じることがないように、1日当たり及び1時間当たりのアクセス見込みに応じた適切な容量を確保すること。
- ③申込者に対するアンケートフォームを構築すること。構築にあたっては区と協議すること。
- ④アンケートフォームの公開にあたっては、受託者及び区がテストを実施し、公開前に区の承認を受けるものとする。
- ⑤アンケートの回答は、区の求めに応じて随時集計データを区へ提供する。なお、アンケートの集計方法及び集計データの提供様式は、区と協議して決定する。
- ⑥アンケートの質問構成は区が作成し、受託者に提供する。

（ウ）申込期限

申込期限は、カタログの発送日から起算して少なくとも2か月以上後の日となるよう設定すること。

ウ 申込み勧奨

申込みのない対象世帯に対し、申込期限の再通知により申込勧奨を行うこと。実施方法については、区と協議のうえ決定する。

エ カタログ、用品の管理等

- (ア) 発送したカタログ及び同封物が「宛所尋ねなし」等により返戻があった場合は、委託者が発送先住所を確認し、受託者が再発送手続きを行う。
- (イ) 発送したカタログ及び同封物について、対象者から紛失等の理由により再送の依頼があった場合、再送の対応をすること。
- (ウ) 配送できていないカタログ、防災用品の在庫管理は受託者が行うこと。管理期限は区と協議すること。

オ 報告

(ア) カタログ及び防災用品の配送業務の報告

- ①配送完了した業務を1か月ごとでとりまとめ、毎月10日までに報告すること。
- ②カタログ又は防災用品の配送中に、紛失、損傷、著しい運送遅延その他運送業務に関し事故があったとき又はその恐れがあるときは、臨機の措置を講じること。また、その旨を区に報告すること。

(イ) 事務局業務

8(4)ア(カ)⑥に定めるもののほか、前月1か月間の業務内容を対象に、次に示す数値等を記載した報告書を作成し、毎月10日までに報告すること。

- ①着信件数、メール受信件数等の日別の数値及び合計値等を表示したもの。
- ②主な問い合わせや意見、クレーム、その他共有すべき対応履歴などをまとめたもの。

9 支払い方法

- (1) 事業計画書の作成、提出業務は、業務完了後に支払うものとする。
- (2) カタログの制作は、発送完了後に支払うものとする。
- (3) カタログの配送業務は、発送実績に基づき月単位で支払うものとする。
- (4) 防災用品の調達及び配送業務は、発送実績に基づき月単位で支払うものとする。
- (5) WEBアンケートのフォーム作成及び集計業務は、集計データの提供完了後に支払うものとする。
- (6) 事務局業務については業務完了後に支払うものとする。
- (7) (1)、(2)、(5)及び(6)について、履行内容を区担当者が検査し、合格後に一括払いとする。支払い時期については、区と協議の上決定する。(3)及び(4)については、各月の履行の検査合格後、請求に基づき支払う。

10 障害・災害対策

本委託業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によるシステム障害や災害等による影響を退避できるための措置が講じられていること。万一、システム障害や災害等によりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

1 1 情報セキュリティ要件

(1) 受託者の要件

一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を取得（取得申請中を含む）していること（証明するものを提出すること）。ただし、取得申請中の場合は、契約日時点で取得を完了していること。なお、本業務の運用期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本区と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

(2) セキュリティ対策

ア 扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われないう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。

イ 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏えい等に関して十分な安全対策が講じられていること。

ウ 上記セキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。

1 2 受託者の責任・保守内容

(1) 受託者は、本業務において提供される用品の正常な利用に関し障害等を発見した場合には、速やかにこれを調査し必要な対処を行うこと。

(2) 受託者は、業務の履行にあたり情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、必要な措置を講じること。

(3) 受託者は、上記の対応・措置を講じた際には、書面にて区に経過報告及び結果報告を行うこと。

(4) 受託者は、区より提供された個人情報について、区と協議のうえ、業務完了後に廃棄すること。

1 3 損害賠償

受託者の責により起因した情報漏えい等により、第三者から区が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

1 4 契約形態

8に掲げる履行内容中、同項（1）、（2）ア、及び（4）の業務については総価契約、同項（2）イ及び（3）の業務についてはカタログの発送数又は防災用品の発送数に応じて支払う単価契約とする。単価契約部分については履行の期日、場所及び数量について事前に指示することができないので、8（4）オ（ア）の報告書を区担当課長が承認することをもって指示数量（確定数量）とし、区は契約単価に確定数量を乗じた金額を支払うこととする。

1 5 著作権の帰属

本事業の作成物及びその著作権は、第三者が著作権を有する部分を除き、原則的に委託者に帰属するものとする。本事業により新たに作成された著作物について、本事業の受託者は、委

託者の許諾なくして独占的な権利を設定してはならない。

1 6 その他留意事項

- (1) 本業務を行うことにより知り得た情報については、一切第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 防災用品等の成果物の性能、機能等に欠陥が判明した場合は、区担当者と協議のうえ、無償で修正を行うこと。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、双方協議し決定する。

1 7 担当

危機管理部災害対策課

電話 03-5432-2262 FAX03-5432-3014